

NFFN 115.5 Outside Contracts for the Modernized System

IRCC's response to a request for information made by the
Standing Senate Committee on National Finance on June 19, 2024

Question

Senator Loffreda: Thank you to our witnesses for being here this evening. My question is for Immigration, Refugees and Citizenship Canada. I still often hear about delays and lack of responses, especially for family reunification. Of course, we can never unite families quick enough. I see you are seeking close to \$85 million to proceed with building Canada's modern digital and data-driven migration system, which we briefly touched on. The following is in your own words:

This system will be nimble, flexible and responsive enough to support growing volumes, actively helping us reduce application processing times; improve tools for our officers; meet the Government's immigration and diversity priorities; and critically respond to the changing needs and expectations of clients as Canada seeks to out-compete other countries for the best and brightest.

That's important. We have to out-compete other countries for the best and brightest. The question was asked about the backlog, but how much better is this system compared to the old system? Why am I not hearing from our citizens that there is improvement? I'm still hearing that there is a lot of delay. They can't talk to anybody in the department. I see there are outside contractors. Why do we have them? Is it really necessary? We are in an area where we want to be fiscally responsible. We frequently talk about costs in the Senate. I'd like you to elaborate on those matters, and thank you for all your effort and work moving forward.

Ms. Manseau: Thank you. On the outside contractors, we do need specialized expertise to deliver on this initiative. That's one of the reasons we're seeking outside contractors. As part of the timelines for DPM that was asked before, we would be happy to provide you a response to your questions.

Senator Loffreda: Okay, but given the increase in the employees we've seen and authorized, why don't we have the in-house expertise? What kind of external expertise do you need?

Ms. Manseau: We can provide you more detail on the types of expertise we contract out, but it's specific expertise that we would not have within the departments.

Senator Loffreda: Can you give me an example?

Ms. Manseau: They're mostly in information technology.

Senator Loffreda: \$85 million is a lot of money.

Ms. Manseau: Of the \$90 million, \$60 million is professional services.



NFFN 115.5 Outside Contracts for the Modernized System

IRCC's response to a request for information made by the
Standing Senate Committee on National Finance on June 19, 2024

Senator Loffreda: Out of the \$90 million, \$60 million is for external professional services?

Ms. Manseau: For professional services, correct.

Senator Loffreda: Wow. That seems like a large amount. Can you please give me an example? What don't you have internally?

Ms. Manseau: We'll be happy to provide you with that.

Senator Loffreda: I'm looking forward to that list. When can we expect the backlogs in family reunification to come down? Why is it a problem? Is it the levels of government? I have solid examples. I can forward you the emails, if you wish, related to family reunification. People reach out to senators; they're desperate, a lot of them. I'm talking about bankers from London who can't get married to Canadians, can't get a visa to work. One man has been trying for three years, so why is that the case?

Ms. Manseau: I'll be happy to provide more information.

Response

Today, with our current systems, clients have limited self-service, and a complex set of online tools to manage their applications and interactions with Immigration, Refugees and Citizenship Canada (IRCC).

The new modernized system will support a redesigned business model to provide a modern client experience and more efficient immigration system. Modernization will focus on the design of simplified processes and common capabilities that will provide agility to make changes quicker in support of policy and program outcomes, will result in more operational efficiency by maximizing automation where it makes sense and improving compliance management. New solutions will be built with IRCC and partner interoperability in mind, and will be more stable, reliable, flexible, easier to mature and meet demand. Given the scale and complexity of this project, IRCC is supplementing its internal experts with private sector suppliers who have proven experience to support the development and implementation of a new operating model and information technology platform, using transparent and competitive procurement processes. Additionally, IRCC has to continue to maintain current systems and support day-to-day operations all the while implementing the new system in parallel. The additional resources from the private sector will allow IRCC to do both in parallel successfully. This includes their experience in configuring a system with a global design in a complex environment, as well as the acceleration provided by industry-based accelerators and best practices.

It is essential to note that the partnership with contractors is designed for short-term engagement, seeking their support to achieve specific objectives before transitioning away once our teams are fully



NFFN 115.5 Outside Contracts for the Modernized System

IRCC's response to a request for information made by the
Standing Senate Committee on National Finance on June 19, 2024

capable. Overall, the core principle guiding IRCC's use of contractors is to leverage their expertise to enhance our capabilities, empower our teams, and drive efficient and effective business transformation.



NFFN 115.5 Contrats externes pour le système modernisé

Réponse d'IRCC à une demande d'information présentée par le
Comité sénatorial permanent des finances nationales le 19 juin 2024

Question

Le sénateur Loffreda : Je remercie les témoins d'être ici ce soir.

Ma question s'adresse à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. J'entends encore souvent parler de retards et d'absences de réponses, surtout dans les cas de réunification des familles. Bien sûr, on ne peut jamais réunir trop tôt les familles. Je vois que vous demandez près de 85 millions de dollars pour créer le système de migration moderne, numérique et axé sur les données du Canada dont nous avons brièvement parlé. Je vous cite :

Ce système sera suffisamment agile et souple pour répondre au nombre croissant de demandes, ce qui nous aidera activement à réduire les délais de traitement des demandes; à améliorer les outils pour nos agents; à répondre aux priorités du gouvernement en matière d'immigration et de diversité, ainsi qu'à prendre des mesures cruciales pour combler les attentes et les besoins changeants des clients dans un contexte où le Canada cherche à se démarquer d'autres pays pour attirer les personnes les plus brillantes et les plus talentueuses.

C'est important. Nous devons nous démarquer des autres pays pour attirer la crème de la crème. On a posé une question au sujet de l'arriéré. Dans quelle mesure ce système est-il supérieur à l'ancien? Pourquoi n'avons-nous pas d'échos de nos concitoyens indiquant que les choses s'améliorent? On continue de me dire qu'il y a beaucoup de retard. Les gens n'arrivent pas à parler à qui que ce soit au ministère. Je vois qu'il y a des entrepreneurs de l'extérieur. Pourquoi faisons-nous appel à eux? Est-ce vraiment nécessaire? Nous sommes à l'heure de la responsabilité financière. On parle souvent des coûts au Sénat. J'aimerais que vous nous en disiez davantage sur ces questions, et je vous remercie de tout le travail que vous vous apprêtez à faire.

Mme Manseau : Je vous remercie. En ce qui concerne les entrepreneurs de l'extérieur, nous avons besoin de services spécialisés dans le cadre de cette initiative. C'est l'une des raisons pour lesquelles nous faisons appel à des entrepreneurs de l'extérieur.

En ce qui concerne l'échéancier des travaux de modernisation de la plateforme numérique, au sujet duquel il y a eu des questions tout à l'heure, nous fournirons avec plaisir des réponses à vos questions.

Le sénateur Loffreda : D'accord, mais quand on pense à l'augmentation du nombre d'employés que nous avons observé et autorisé, pourquoi n'avons-nous pas l'expertise à l'interne? De quel genre d'expertise extérieure avez-vous besoin?

Mme Manseau : Nous pourrions vous donner plus de détails sur les formes d'expertises pour lesquelles nous faisons appel à la sous-traitance, mais il s'agit de formes d'expertises bien précises, que les ministères ne possèdent pas.



NFFN 115.5 Contrats externes pour le système modernisé

Réponse d'IRCC à une demande d'information présentée par le
Comité sénatorial permanent des finances nationales le 19 juin 2024

Le sénateur Loffreda : Pouvez-vous me donner un exemple?

Mme Manseau : C'est surtout dans le domaine des technologies de l'information.

Le sénateur Loffreda : Une somme de 85 millions de dollars, c'est considérable.

Mme Manseau : Sur les 90 millions de dollars, 60 millions de dollars sont prévus pour des services professionnels.

Le sénateur Loffreda : Sur les 90 millions de dollars, 60 millions de dollars sont prévus pour des services professionnels externes?

Mme Manseau : Pour des services professionnels, c'est exact.

Le sénateur Loffreda : Wow. Cela me semble un gros montant. Pouvez-vous me donner un exemple de ce que vous n'avez pas à l'interne?

Mme Manseau : Nous serons heureux de le faire.

Le sénateur Loffreda : J'ai hâte de voir la liste. Quand pouvons-nous nous attendre à ce que les arriérés dans la réunification des familles se résorbent? Pourquoi est-ce un problème? Est-ce dû aux ordres de gouvernement? J'ai des exemples concrets. Je peux vous envoyer les courriels que j'ai reçus sur la réunification des familles, si vous le souhaitez. Les gens demandent de l'aide aux sénateurs; un grand nombre d'entre eux sont désespérés. Je parle de banquiers de Londres, qui ne peuvent pas épouser une personne de citoyenneté canadienne et qui n'arrivent pas à obtenir un visa de travail. Il y a un homme qui essaie depuis trois ans. Qu'est-ce qui explique cette situation?

Mme Manseau : Je me ferai un plaisir de fournir plus de renseignements.

Le sénateur Loffreda : J'espérais obtenir une réponse ce soir, mais d'accord; j'attendrai la réponse.

Réponse

À l'heure actuelle, nos systèmes offrent aux clients un libre-service restreint et un ensemble d'outils en ligne complexes pour gérer leurs demandes et leurs échanges avec IRCC.



NFFN 115.5 Contrats externes pour le système modernisé

Réponse d'IRCC à une demande d'information présentée par le
Comité sénatorial permanent des finances nationales le 19 juin 2024

Le nouveau système modernisé soutiendra un modèle opérationnel remanié qui offrira une expérience client moderne et un système d'immigration plus efficace. La modernisation se concentrera sur la conception de processus simplifiés et de capacités communes qui apporteront l'agilité requise pour apporter des changements plus rapidement afin de soutenir les résultats des politiques et des programmes, d'améliorer l'efficacité opérationnelle en maximisant l'automatisation là où elle est utile, et d'améliorer la gestion de la conformité. De nouvelles solutions seront élaborées dans l'optique de l'interopérabilité entre IRCC et ses partenaires, et elles seront également plus stables, fiables, souples et plus faciles à développer complètement pour répondre à la demande.

Compte tenu de l'ampleur et de la complexité de ce projet, IRCC adjoint à ses experts internes des fournisseurs du secteur privé ayant une expérience avérée pour soutenir le développement et la mise en œuvre d'un nouveau modèle opérationnel et d'une plateforme de TI, en utilisant des processus d'approvisionnement transparents et concurrentiels. De plus, IRCC doit continuer à maintenir les systèmes actuels et à soutenir les opérations courantes tout en mettant en place le nouveau système. Les ressources supplémentaires du secteur privé permettront à IRCC de faire les deux en parallèle avec succès. Ces ressources englobent leur expertise dans la mise en place de systèmes à conception globale dans des environnements complexes, ainsi que l'accélération du développement grâce aux accélérateurs et aux pratiques exemplaires de l'industrie.

Il est essentiel de noter que le partenariat avec les sous-traitants est conçu pour un engagement à court terme, en recherchant leur soutien pour atteindre des objectifs précis le temps que nos équipes soient en mesure de tout prendre en charge. De façon générale, le principe fondamental qui oriente le recours par IRCC à des sous-traitants est de tirer parti de leur expertise pour améliorer nos capacités, habiliter nos équipes et favoriser une transformation efficace et efficiente de nos activités.

